

Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Properti Green Garden Resident di Kendal

DANIEL LUKMAN HASYIM

(Pembimbing : DR. Herry Subagyo, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202781@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perumahan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Produk-produk yang ditawarkan oleh pengembang kepada konsumennya tentunya harus berorientasi kepada kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen atas pembelian rumah yang ditawarkan merupakan impian dari setiap pengembang. Kepuasan konsumen merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Puasan tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi dalam penelitian ini dianalisis melalui lokasi, pelayanan, fasilitas dan harga. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lokasi, pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Green Garden Resident, Jl. Raya Sukarno-Hatta, Desa Gemuh, Pucangrejo, KM 13, Weleri Kabupaten Kendal yang berjumlah 80 orang. Hal ini karena dari 100 unit rumah yang disediakan, baru ditempati oleh 80 penghuni. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Sensus karena jumlah sampel < 100. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3). Fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 4). Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen

The Influence of Place, Service, Facility, and Price on Consumer Satisfaction of Property Green Garden Resident in Kendal

DANIEL LUKMAN HASYIM

(Lecturer : DR. Herry Subagyo, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201202781@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Housing is a very important requirement for the community. The products offered by the developer to the consumer of course should be oriented to the needs of consumers. Consumer satisfaction on purchases of houses offered is the dream of every developer. Consumer satisfaction is a situation where the needs, desires and expectations of consumers can be met through the products that be consumed. A Satisfied least known after the consumer makes a purchase, depending on the performance in fulfilling the expectations of buyers bid. If the performance was below expectations, the customer is not satisfied. If performance meets expectations, consumers satisfied. Many factors can influence consumer satisfaction, but in this study is analyzed by place, service, facility and price. The purpose of this research is analyzing the influence of place, service, facilities and price on to consumer satisfaction.

The Population and sample in this research is the consumers of `Green Garden Resident`, Jl . Raya Sukarno â€“ Hatta, Village Gemuh, Pucangrejo, KM 13, Weleri Kendal totaling 80 people. This is because of the 100 housing units provided a new, occupied by 80 residents. The sampling technique used is the census because the sample size < 100. The Methods of data collection using questionnaires and analysis techniques used are multiple regression .

The results show that : 1). Place proved positively and significantly influence on consumer satisfaction. 2). Services proved positively and significantly influence on consumer satisfaction. 3). Facilities proved positively and significantly influence on consumer satisfaction. 4). Price proved positively and significantly influence on consumer satisfaction.

Keyword : Place, Service, Facility, Price, Consumer Satisfaction